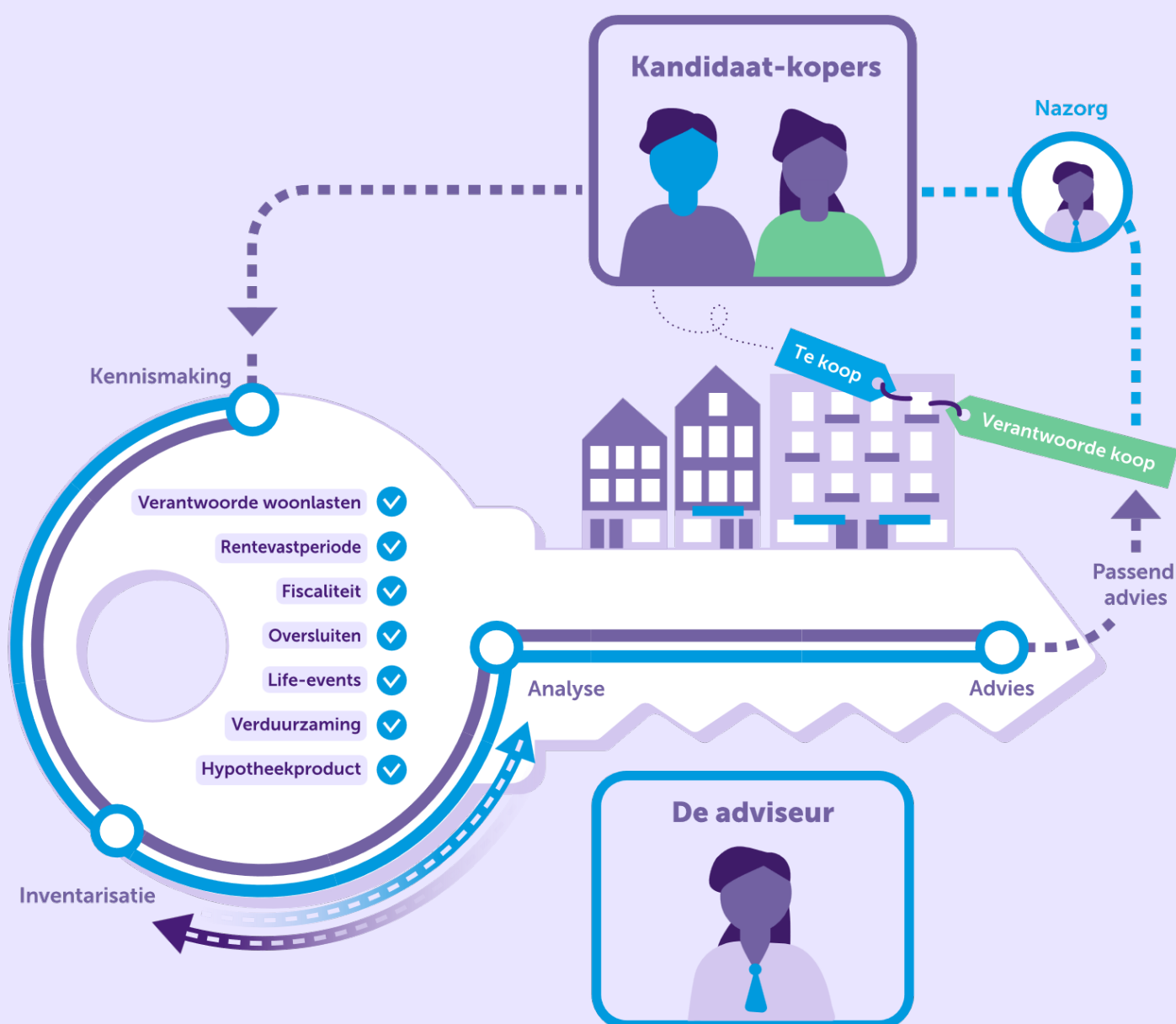


# Leidraad Hypotheekadvies

**In het kort** - In deze leidraad beschrijft de AFM elementen uit een goede adviespraktijk. Dit is een voorbeeld van hoe een adviseur kan voldoen aan de wettelijke eisen om passend advies te geven.



# Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>De rol van de adviseur</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Het adviestraject</b>	<b>6</b>
	Kennismaking	6
	Inventarisatie	7
	Analyse	7
	Advies	8
	Nazorg	9
<b>4.</b>	<b>Verantwoorde woonlasten</b>	<b>10</b>
	Inventarisatie en analyse	10
	Advies	12
<b>5.</b>	<b>Rentevastperiode</b>	<b>13</b>
	Inventarisatie en analyse	13
	Advies	14
<b>6.</b>	<b>Verduurzaming</b>	<b>15</b>
	Inventarisatie en analyse	15
	Advies	16
<b>7.</b>	<b>Fiscaliteit</b>	<b>17</b>
	Inventarisatie en analyse	17
	Advies	19
<b>8.</b>	<b>Het hypotheekproduct</b>	<b>20</b>
	Inventarisatie en analyse	20
	Advies	21
<b>9.</b>	<b>Life events</b>	<b>22</b>
	Inventarisatie en analyse	22
	Advies	23
	Relatiebeëindiging	24
<b>10.</b>	<b>Oversluiten</b>	<b>25</b>
	Inventarisatie en analyse	25
	Advies	27

# 1. Inleiding

**Het aangaan van een hypothecair krediet is voor consumenten een belangrijke beslissing.** De kosten en aflossing van deze lening hebben namelijk voor langere termijn grote invloed op het besteedbaar inkomen. Daarom is goede advisering over hypothecair krediet belangrijk. Vanuit die gedachte heeft de wetgever eisen gesteld aan de kwaliteit van dit advies. Deze eisen zijn opgenomen in artikel 4:23 van de Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft). De AFM wil hypotheekadviseurs graag helpen om te zorgen dat deze wettelijke eisen op correcte wijze onderdeel worden van het adviestraject.<sup>1</sup> In deze leidraad beschrijft de AFM daarom elementen uit een goede adviespraktijk. Dit is een voorbeeld van hoe een adviseur kan voldoen aan de wettelijke eisen. Deze leidraad heeft niet de status van wet- en regelgeving.

De leidraad is ook geen vakinhoudelijk handboek 'hoe te adviseren', maar het behandelt enkele elementen die vanuit de optiek van de wettelijke adviesregels van belang zijn. Het heeft dus ook niet het doel om volledig te zijn. Dat is niet mogelijk, alleen al omdat advies over hypothecair krediet nooit standaard is. Iedere klantsituatie is uniek en bepaalt wat en hoe diepgaand een adviseur moet inventariseren om voor die klant passend advies te kunnen geven. In de leidraad wordt steeds in algemene zin aangegeven hoe een adviseur invulling kan geven aan de wettelijke normen over de kwaliteit van advies. Met voorbeelden wordt voor specifieke situaties een nadere uitwerking gegeven. Ze dienen uitsluitend ter illustratie en moeten niet worden beschouwd als vaste richtlijnen, ook niet wanneer er getallen of andere concrete details worden genoemd.

Op enkele plaatsen worden ook goede praktijken gedeeld; in die gevallen volgt de verwachting niet uit de wettelijke adviesnorm maar zijn het voorbeelden uit de praktijk van adviseurs die verder gaan dan het minimale en hun klanten optimaal willen helpen.

**Deze leidraad is een geactualiseerde versie van de vorige versie uit 2011.** Daar waar nodig zijn nieuwe accenten gelegd en onderwerpen toegevoegd, zoals verduurzaming en relatiebeëindiging. Met de inwerkingtreding van deze leidraad vervalt de vorige versie van de leidraad Hypotheekadvisering (die bestond uit zeven losse afleveringen).

---

<sup>1</sup> De leidraad richt zich op de adviesnorm van artikel 4:23, eerste lid, Wft. De leidraad is geen uitwerking van de wettelijke normen over informatieverstrekking, zoals artikelen 4:19 en 4:20 Wft. Ook het bemiddelingstraject, dat vaak volgt op een advies, valt buiten de reikwijdte van deze leidraad.

## 2. De rol van de adviseur



In deze leidraad staan vragen centraal zoals: Waar moet de adviseur op letten bij het adviseren over verantwoorde woonlasten? Wat kan de adviseur doen als het gaat om verduurzaming? De kwaliteit van het advies wordt echter niet alleen bepaald door dit soort vakinhoudelijke vraagstukken. Ook randvoorwaarden als integriteit, zorgvuldigheid en professionele vaardigheden bepalen de kwaliteit van het advies. Hieronder noemen we enkele belangrijke elementen met betrekking tot de rol van de adviseur. Deze elementen zijn weliswaar (op een enkele na) geen wettelijke verplichtingen maar vormen mede de basis voor adviseurs om een passend advies te geven.

**De adviseur heeft een zelfstandige rol bij het advies.** Dat betekent dat de adviseur zich niet alleen door de wensen van de klant laat leiden of door de leenmogelijkheden van de aanbieder, maar als een door de consument ingeschakelde professional die advies geeft over wat past bij de situatie van de klant. Het verstrekken van hypotheekadvies is namelijk méér dan alleen het regelen van een financieringsoplossing. Het is het begeleiden en adviseren van klanten bij keuzes over het hypothecaire krediet die voor een lange periode impact hebben op hun dagelijkse leven. Kortom, de adviseur helpt de klant om complexe financiële keuzes goed te begrijpen en af te wegen.

Het is raadzaam als de adviseur al in een vroeg stadium deze zelfstandige rol benoemt. Het kan immers voorkomen dat de klant een wens heeft die, na toetsing door de adviseur, financieel niet past bij de situatie van de klant. Als de adviseur die keuze niet verstandig acht dan zal de klant nadrukkelijk gewezen moeten worden op de consequenties die dat met zich meebrengt zodat de klant zich bewust is van de financiële gevolgen. Wanneer de klant desondanks toch wil afwijken van het advies van de adviseur dan legt de adviseur in het dossier en in het adviesrapport vast dat de klant (op dat onderdeel) van het gegeven advies is afgeweken. Mocht er later discussie ontstaan, dan kan de adviseur zich op basis van de gegeven toelichting verantwoorden over de gemaakte keuze. Als een adviseur zich echt niet kan verenigen met de keuze van de klant, omdat het niet in diens belang is, dan zal de adviseur zich moeten afvragen in hoeverre deze kan meewerken aan de uitvoering van die wens.

**De adviseur neemt een onderzoekende houding aan en vraagt door bij tegenstrijdigheden in de antwoorden van de klant.** De adviseur wint informatie in over de financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid en kennis en ervaring van de klant rondom de financiering van de woning. Als de adviseur constateert dat antwoorden tegenstrijdig of zaken onduidelijk zijn, dan bespreekt de adviseur dit om opheldering te krijgen en vraagt om toelichting of bewijs, zodat de verstrekte informatie goed onderbouwd en betrouwbaar is. Bijvoorbeeld als de klant aangeeft een stabiel inkomen bij arbeidsongeschiktheid belangrijk te vinden, maar het risico op arbeidsongeschiktheid niet wil afdekken. Of als de ene levenspartner aangeeft geen risico te willen lopen en de andere wel. De adviseur onderzoekt en (her)prioriteert samen met de klant diens wensen, zodat de klant de wensen zo nodig kan bijstellen en de adviseur daarmee rekening kan houden in diens advies. De adviseur kan in het adviesrapport opnemen welke tegenstrijdigheden er waren en op welke wijze hiermee is omgegaan, vooral wanneer dit de klant helpt om het advies goed te begrijpen.

**Om de klant zo goed mogelijk van dienst te zijn, investeert de adviseur actief in diens professionele ontwikkeling.** De adviseur blijft permanent actueel door op de hoogte te blijven van zowel vakinhoudelijke ontwikkelingen, zoals wijzigingen in relevante fiscale regelgeving, en door voor zijn vak relevante, maatschappelijk trends te volgen, bijvoorbeeld de funderingsproblematiek. Daarnaast voldoet de adviseur uiteraard aan de diplomaplicht en blijft daarmee adviesbevoegd. Een goede praktijk is een adviseur die leert en verbetert door periodiek adviezen te laten toetsen door collega's of auditors.

Naast kennisontwikkeling werkt de adviseur actief aan diens gespreksvaardigheden en reflecteert met een kritische houding op diens eigen werk. De adviseur is zich bewust van de grenzen van diens eigen kennis en ervaring en schakelt bij complexe dossiers tijdig andere experts in. Zo kan het bijvoorbeeld waardevol zijn om een collega-adviseur te raadplegen voor het bespreken van ingewikkelde casussen.

Verder maakt de adviseur, indien nodig, gebruik van gespecialiseerde software om complexe berekeningen uit te voeren. De adviseur zorgt dat hij digitaal vaardig blijft en goed geïnformeerd is over de werking van de gebruikte adviessoftware. De adviseur spant zich in om zoveel als mogelijk zekerheid te verkrijgen over de juistheid van de regelingen en berekeningen die in de software worden toegepast. De adviseur is immers verantwoordelijk voor het advies.

### 3. Het adviestraject



Hieronder volgt een beschrijving op hoofdlijnen van de stappen van het adviestraject zoals de adviseur dat met zijn klant doorloopt. Hoewel de verschillende stappen na elkaar zijn beschreven, is het adviesproces in de praktijk vaak een dynamisch proces waarbij de elementen *inventariseren* en *analyseren* nauw verbonden zijn en elkaar gedurende het proces kunnen afwisselen. Doordat de adviseur de consument informeert over de consequenties van de verschillende keuzes, kan de klant diens wensen bijstellen. Op basis van die nieuwe informatie kan de adviseur de analyse aanpassen.

#### Kennismaking

Het adviesproces begint met de kennismaking tussen de adviseur en de klant. Voor zowel de adviseur als de klant is het van belang om tijdens deze fase erachter te komen of de adviseur wat voor de klant kan betekenen. Daartoe informeert de adviseur de klant over de inhoud van zijn dienstverlening (over de kosten van deze werkzaamheden en deel de Dienstenwijzer en de Vergelijkingskaart). In deze fase kan de adviseur ook diens zelfstandige rol toelichten en aangeven dat daar ook bij hoort dat de adviseur waarschuwt als bepaalde wensen financieel niet haalbaar zijn.

Het is belangrijk om in die eerste fase duidelijke afspraken te maken over de omvang van de dienstverlening. Maak als adviseur duidelijk waarover je wel en waarover je niet adviseert.

In deze eerste fase willen veel klanten weten wat zij maximaal kunnen lenen voordat ze actief op zoek gaan naar een woning of om te beoordelen of het huis dat zij op het oog hebben financieel haalbaar is. De maximale leencapaciteit fungeert dan als een referentiepunt bij het bepalen van het budget en de woningkeuze. In de praktijk begint de inventarisatie daarom al tijdens het eerste, oriënterende gesprek, of zelfs daarvoor als klanten informatie digitaal aanleveren. Als de adviseur dan niet stilstaat bij de persoonlijke situatie van de klant bestaat het risico dat pas na het sluiten van de koopovereenkomst aan het licht komt dat de hypotheeklast die hoort bij het hypotheekbedrag niet past bij de persoonlijke situatie van de klant. Het is dus belangrijk dat de adviseur ervoor zorgt dat de klant goed geïnformeerd naar buiten stapt. De klant moet zich ervan bewust zijn dat er geen garantie is dat het besproken bedrag daadwerkelijk kan worden verstrekt en dat een betaalbare hypotheeklening niet per definitie gelijkstaat aan het maximale leenbedrag.

#### Voorbeeld 1 (maximale hypotheek en oriëntatiefase)

Een klant vraagt bij het eerste gesprek wat hij maximaal zou kunnen lenen voor een hypotheek. De adviseur legt uit dat de maximale leensom wordt berekend op basis van standaard leennormen, waarbij wordt uitgegaan van een situatie zonder kinderen. In dit geval heeft de klant drie kinderen. De adviseur wijst erop dat het hebben van kinderen invloed heeft op de maandelijkse uitgaven en dat het belangrijk is om rekening te houden met minder financiële ruimte en een grotere kwetsbaarheid bij tegenslagen, zoals verlies van inkomen of onverwachte kosten, als de klant de maximale leenruimte zou gebruiken. De adviseur vraagt ook naar het woonverleden omdat dit relevant kan zijn voor het bepalen van de maximale hypotheek. De klant antwoordt nu te huren en nog nooit een eigen woning te hebben gehad.

Samen bekijken ze wat de huidige woonlasten van de klant zijn. De klant geeft aan dat hij nu comfortabel woont, maar wel openstaat voor een verhoging van de woonlasten als dat nodig is voor een volgende stap. De adviseur vraagt door: hoeveel extra maandlasten zou de klant kunnen en willen dragen, zonder dat dit ten koste gaat van andere belangrijke uitgaven zoals kinderopvang, vakanties of sparen?

Op basis van dit gesprek komen ze tot een richtbedrag dat voor de klant als maximale maandlast acceptabel voelt. De adviseur berekent vervolgens wat de bijbehorende maximale hypotheek is. Dit bedrag geeft de klant een realistisch kader om gericht te zoeken naar een woning die past bij zijn financiële situatie en toekomstplannen.

## Inventarisatie



In de fase van de inventarisatie gaat de adviseur verder met inventariseren, maar wel op een veel gedetailleerder niveau dan bij de kennismaking. De adviseur wint bij de klant informatie in over zijn kennis en ervaring op het gebied van hypothecair krediet. Daarnaast inventariseert de adviseur de financiële positie, de doelstellingen en de risicobereidheid van de klant; de adviseur neemt hier de klantsituatie als uitgangspunt om te bepalen welke relevante informatie moet worden ingewonnen voor het opstellen van een passend hypotheekadvies. Het is belangrijk dat de adviseur zich inspant om een volledig en juist beeld van de klantsituatie te krijgen. Waar nodig zal de adviseur mondelinge informatie van de klant verifiëren. Dit kan door bijvoorbeeld vervolgvragen te stellen of een kopie van bepaalde documenten te vragen. Ook kan de adviseur de klant bewust keuzes laten maken aan de hand van concrete voorbeeldsituaties die zijn toegespitst op de klantsituatie.

Verder is het van belang dat de adviseur tijdens deze fase inventariseert welke bestaande voorzieningen de klant heeft en voor welke uitkeringen de klant nu en in de toekomst in aanmerking komt. Hierbij spelen ook wettelijke voorzieningen een rol. Het is dus erg belangrijk dat de adviseur over alle relevante gegevens van de huidige financiële situatie van de klant beschikt. Verder moet een adviseur, wanneer dat nog niet eerder is gedaan, de klant tijdens deze fase in algemene zin informeren over de voor hem mogelijk relevante hypotheekconstructies en voorwaarden.

## Analyse

In de fase van analyse vertaalt de adviseur de relevante informatie over de klant naar de mogelijkheden voor een hypotheek. Een goede adviseur werkt de mogelijkheden die aansluiten bij het klantbeeld cijfermatig uit door klantspecifieke berekeningen te maken. Daarbij wordt niet alleen gekeken naar de huidige situatie, maar ook naar toekomstige situaties of gebeurtenissen die invloed kunnen hebben op de financiële positie van de klant, zoals pensionering, een wens van de klant om eerder te stoppen met werken en risico's als arbeidsongeschiktheid en overlijden. Samen met de klant heeft de adviseur vastgesteld welke gebeurtenissen voor de klant relevant zijn en rekt deze door. De adviseur gebruikt deze scenarioanalyses om de klant inzicht te geven in hoe deze gebeurtenissen de betaalbaarheid van de hypotheek kunnen beïnvloeden. Zo onderzoekt de adviseur bijvoorbeeld de betaalbaarheid van de woonlasten wanneer de hypotheek doorloopt na pensionering, ook als de klant op het moment van afsluiten nog meer dan tien jaar van pensionering verwijderd is. Het gaat voor de adviseur hier immers niet om de vraag of de financiering die de klant aangaat aan de leennormen voldoet (de krediettoets die de aanbieder uitvoert), maar juist om de betaalbaarheid van de woonlasten als de klant met pensioen is. Hoe dichter de klant bij pensionering komt en/of hoe groter een eventueel tekort, hoe belangrijker deze analyse en het gesprek met de klant hierover zal zijn. De adviseur legt in het adviesrapport vast wat deze scenario's voor de klant betekenen en documenteert waar nodig de berekeningen in het klantdossier.

## Advies



In de fase van het advies geeft de adviseur op basis van alle verzamelde informatie aan welke hypotheekconstructie goed aansluit op de uitkomsten van de analyses en past bij de situatie en de wensen van de klant. De adviseur houdt hierbij ook rekening met alle relevante fiscale aspecten voor zover die gelden of redelijkerwijs in de situatie van de klant zijn te voorzien. De adviseur formuleert het advies zo dat de klant begrijpt hoe het advies aansluit op zijn doelstellingen, financiële positie, risicobereidheid en kennis en ervaring. Vervolgens licht de adviseur het advies toe.

Vaak is het zo dat er voor specifieke situaties van een klant meerdere oplossingen mogelijk zijn. Het is de verantwoordelijkheid van de adviseur om bij afweging van die oplossingen hier invulling aan te geven vanuit het belang van die klant. De persoonlijke voorkeur van de adviseur zou hierbij geen rol moeten spelen. Daarbij is van belang dat de gekozen oplossing past bij de klant. De adviseur dient dus een passend advies te geven en dit advies moet aansluiten op de behoeftes van de klant.

Een financiële dienstverlener moet kunnen aantonen dat diens advies op correcte wijze tot stand is gekomen. Hiervoor dient de adviseur in zijn dossier de relevante informatie over de klant te bewaren. Tevens moeten de gegevens over het aanbevolen en/of uiteindelijk bemiddelde product in het dossier aanwezig zijn.

De adviseur zorgt altijd voor een begrijpelijk en onderbouwd adviesrapport waaruit duidelijk blijkt hoe de adviseur tot zijn advies is gekomen. Het adviesrapport bevat de informatie op basis waarvan de adviseur tot zijn advies is gekomen en een duidelijke toelichting op zijn overwegingen. Op die manier kan de klant nagaan op grond van welke informatie een hypotheek- of verzekeringsproduct is geadviseerd, of is geadviseerd om geen verzekeringsproduct af te sluiten, en welke elementen in het klantprofiel een rol hebben gespeeld bij het advies voor specifieke producten en contractvoorwaarden van een kredietaanbieder, en welke wensen bijvoorbeeld niet kunnen worden gerealiseerd. Op basis van het onderbouwde advies kan de klant keuzes maken en besluiten om het advies wel of niet op te volgen. In de praktijk zal de adviseur daarom het advies en de onderbouwing tijdig met de klant delen, zodat de klant weloverwogen keuzes kan maken voordat het bemiddelingstraject wordt gestart en de overeenkomst met de geldverstrekker wordt aangegaan. De adviseur is wettelijk verplicht om het advies schriftelijk of digitaal aan de klant te verstrekken.

### **Voorbeeld 2 (een duidelijk adviesrapport met gelaagde opbouw)**

De adviseur weet uit ervaring dat veel klanten niet het hele adviesrapport lezen. Ze zoeken vooral naar het antwoord op hun vraag en willen snel begrijpen wat ze moeten doen. Omdat het adviesrapport vaak als complex wordt ervaren, test de adviseur het rapport onder een groep klanten met het doel de leesbaarheid te verhogen. In het adviesrapport maakt de adviseur gebruik van een gelaagde opbouw, zodat klanten minder worden overweldigend door de hoeveelheid informatie:

**Het adviesrapport start met een korte, duidelijke samenvatting aan het begin**, waarin de belangrijkste elementen van het advies staan met de belangrijkste overwegingen waarom het advies bij de klantsituatie past. Klanten waarderen dat ze meteen weten waar ze aan toe zijn en waarom dat advies passend is.

**Daarna volgt een overzicht van de losse onderdelen**, zoals inkomen, schulden, voorzieningen en eventuele risico's. Per onderdeel geeft de adviseur kort aan welke afwegingen hij heeft gemaakt en op welke informatie over de klant het advies is gebaseerd, zodat het voor de klant duidelijk is bij welke wijziging in omstandigheden het raadzaam is om opnieuw advies in te winnen. Gelukkig kan de adviseur hierbij gebruikmaken van de output van de adviessoftware en hoeft hij alleen hier en daar de overwegingen zelf toe te voegen. De adviseur maakt gebruik van duidelijke visualisaties met toelichting

om de informatie nog beter over te brengen. De adviseur probeert zoveel mogelijk vakjargon te vermijden en geeft waar nodig uitleg van complexe begrippen.

**Achter in het rapport voegt hij achtergrondinformatie toe**, bijvoorbeeld uitleg over sociale voorzieningen of beleidsregels. Dit is bedoeld voor klanten die meer willen weten, maar het staat los van de kern van het advies.

Zo staat het advies centraal, en de lezer kan zelf kiezen hoeveel verdieping hij wil.

## Nazorg

Bij de start van het adviestraject maakt de adviseur – in aanvulling op de wettelijk verplichte informatieverstrekking in de beheerfase – duidelijke afspraken met de klant over de reikwijdte van de dienstverlening voor de periode na het afsluiten van de hypotheek en de hoogte van de vergoeding voor deze dienstverlening. Op basis van de gemaakte afspraken biedt de adviseur gedurende de looptijd van de hypotheek passende nazorg. Actief klantbeheer draagt eraan bij dat de klant, ook bij veranderingen in doelstellingen, risicobereidheid of financiële situatie, een reële kans behoudt om zijn financiële doelen te realiseren. Een dergelijke vorm van nazorg is dan ook een goede praktijk.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Zie de Principes voor de doorlopende ondersteuning van klanten: [Klanten ook ondersteunen tijdens looptijd financieel product](#).

## 4. Verantwoorde woonlasten



Wanneer een adviseur een klant begeleidt bij het afsluiten van een hypothecair krediet helpt de adviseur de klant niet alleen bij het vinden van een verantwoorde hypotheek, maar zorgt er ook voor dat deze betaalbaar is, nu én in de toekomst. Dit vraagt om een zorgvuldige analyse van de persoonlijke en financiële situatie van de klant, waarbij de adviseur zijn eigen professionele oordeel inzet om te adviseren wat passende woonlasten zijn. Daarbij gaat het niet alleen om de rente en aflossing van de hypotheek (de hypotheeklasten), maar ook om kosten zoals energielasten, belastingen, onderhoud, opstalverzekering en eventueel erfpacht. Zo kan de klant erop vertrouwen dat de woonlasten onder normale omstandigheden goed te dragen zijn.

Hoewel niemand de toekomst volledig kan voorspellen, is het de verantwoordelijkheid van de adviseur om met de klant te bespreken welke invloed *life events* zoals arbeidsongeschiktheid, overlijden, werkloosheid en langlevens (pensioen) kunnen hebben op de betaalbaarheid van de hypotheek. Door dit zorgvuldig mee te nemen in het adviesproces, levert de adviseur een waardevolle bijdrage aan de financiële gezondheid van zijn klant.

### Inventarisatie en analyse



De adviseur inventariseert de financiële situatie van de klant. In de eerste plaats vraagt de adviseur bij de klant basisgegevens op die nodig zijn om te bepalen hoeveel de klant kan lenen. De adviseur vraagt daarvoor naar het inkomen van de klant en beoordeelt of de inkomsten stabiel zijn, voor zover dat zich nu laat aanzien. De adviseur wint daarnaast in of de klant financiële verplichtingen heeft. Dit kunnen verplichtingen uit een consumptief krediet zijn, maar ook verplichtingen zoals een studielening of alimentatieverplichtingen. Verder is het belangrijk dat informatie wordt ingewonnen over voorzieningen, zoals pensioen bij een werkgever en arbeidsongeschiktheidsdekkingen. Dit is met name relevant als de hypotheek na pensionering nog doorloopt. Afhankelijk van de omstandigheden van het geval zal de adviseur hier meer of minder aandacht aan besteden.

#### Voorbeeld 3 (hypotheek loopt door na pensionering)

De adviseur legt tijdens het gesprek met de klant uit dat de klant nog 25 jaar voor diens pensioen zit en de hypotheek dus nog vijf jaar doorloopt als de klant de pensioenleeftijd bereikt.

De adviseur laat zien dat op basis van de huidige opbouw een pensioeninkomen wordt verwacht waarmee een klein tekort ontstaat op basis van de huidige leennormen. De adviseur geeft aan dat het met onzekerheden is omgeven maar in dit specifieke geval geen reden is voor zorgen voor het aangaan van de hypotheek op dit moment, maar wel iets om rekening mee te houden.

De klant vraagt daarom wat voor acties hij zou kunnen ondernemen. Met behulp van de adviessoftware laat de adviseur eenvoudig zien wat het betekent voor de maandlasten door bijvoorbeeld de looptijd van de hypotheek aan te passen aan de pensioendatum. Dit betekent wel iets hogere maandlasten nu. Ook laat de adviseur zien wat het zou betekenen als de klant kiest voor een lineaire hypotheek; ook dan worden de hypotheeklasten richting pensioen steeds lager. De adviseur geeft aan dat de klant ook kan kiezen om bijvoorbeeld zelf te sparen of af te gaan lossen.

De klant reageert dat het dus geen probleem is, maar wel iets om bewust van te zijn.

De adviseur bevestigt dat hypotheekadvies niet alleen over vandaag gaat, maar ook over hoe de klant straks comfortabel kan blijven wonen. De klant geeft aan dat op dit moment de voorkeur ligt om zelf te gaan sparen en op dit moment iets meer ruimte wil houden in de maandlast. De adviseur legt de keuze van de klant vast, zodat de klant dit later nog kan teruglezen.

Naast de basisinformatie kan het in bepaalde gevallen van belang zijn dat de adviseur stilstaat bij het uitgavenpatroon en het spaargedrag van de klant. Deze informatie is van belang om te bepalen of het bedrag dat de klant kan en wil lenen ook past bij de klant. Hoever de adviseur moet gaan in het uitvragen van deze informatie, is afhankelijk van de specifieke klantsituatie en wordt belangrijker naarmate de klant (meer) maximaal gaat lenen ten opzichte van de LTI. Zo kan uit het gesprek blijken dat het uitgavenpatroon of spaargedrag van de klant aanleiding geeft om te bespreken of de klant aanpassingen kan en wil doen in het uitgavenpatroon om de woonlast te kunnen betalen.

#### **Voorbeeld 4 (hoever ga je met uitvragen van uitgavenpatroon?)**

De klant is een alleenstaande zzp-er zonder pensioenopbouw. De beoogde hypotheek loopt meer dan tien jaar door na zijn pensioendatum. De klant geeft aan een terugval in inkomen bij pensionering op te kunnen vangen met spaargeld en aanpassing van zijn uitgavenpatroon. De adviseur vraagt informatie op over het huidige spaarkapitaal en de spaarcapaciteit van de klant. De adviseur stelt vast dat de klant op dit moment 50.000 euro spaargeld heeft, maar dit vooral komt door een eenmalige storting. De spaarcapaciteit per maand is beperkt; uit de overzichten van de klant blijkt dat de klant wisselende bedragen per maand op zijn spaarrekening stort maar nooit meer dan 100 euro. Op verzoek van de adviseur stelt de klant een budgetoverzicht op. Samen constateren ze aan de hand van het budgetoverzicht dat er eigenlijk weinig ruimte is voor de klant om zijn uitgavenpatroon aan te passen. Zo heel veel bijzondere uitgaven heeft hij nu ook al niet. Al met al is dit voor de adviseur aanleiding om met de klant te bespreken dat de gewenste lening niet haalbaar is in deze situatie.

De adviseur bespreekt met de klant welke veranderingen in iemands leven invloed kunnen hebben op de betaalbaarheid van de woonlasten. Dan gaat het bijvoorbeeld om gezinsuitbreiding, de wens om zelfstandig ondernemer te worden, minder willen gaan werken, een *sabbatical* te nemen of eerder te stoppen met werken. Het is dus belangrijk om de wensen en doelstellingen van de klant te bespreken en te betrekken bij de analyse van de betaalbaarheid van de woonlasten.

#### **Voorbeeld 5 (adviseren aan de hand van netto besteedbaar inkomen)**

Na een aantal jaar gehuurd te hebben, kopen twee klanten gezamenlijk hun eerste woning. De klanten verwachten binnenkort ook hun eerste kind. Om de woning te kunnen kopen moeten ze maximaal lenen (LTI is 100%). De adviseur ziet daarom aanleiding om in het gesprek met klanten uitgebreider stil te staan bij de financiële ruimte die zij hebben. Hierbij staat de adviseur met de klanten ook stil bij de kosten die binnenkort te verwachten zijn door de geboorte van hun eerste kind. De adviseur besluit daarom om het advies te baseren op de werkelijke netto uitgaven en inkomsten van de klant. De adviseur geeft bij de klant aan dat door uit te gaan van de daadwerkelijke inkomsten en uitgaven een realistischer en persoonlijker beeld ontstaat van wat voor de klant financieel verantwoord is.

Tijdens de inventarisatie heeft de adviseur inzicht verkregen in het netto besteedbaar inkomen van de klanten. Hierbij zijn het bruto/netto inkomen, vaste lasten (zoals huur, leningen, alimentatie en verzekeringen) en kosten voor levensonderhoud van de klanten (zoals boodschappen, vervoer en toekomstige kinderopvang) in kaart gebracht. Ook het aanwezige vermogen en eventuele schulden zijn meegenomen in de analyse.

Op basis van deze gegevens is berekend hoeveel financiële ruimte de klant heeft voor woonlasten. Van deze woonlastruimte worden de overige kosten die samenhangen met het bezit van een eigen woning

afgetrokken, zoals onderhoud, belastingen en verzekeringen. Wat resteert, is de ruimte voor de netto hypotheeklasten (rente en aflossing).

Uit de analyse en het gesprek blijkt dat de klanten, na betaling van de woonlasten, voldoende financiële ruimte overhouden. Daarnaast voldoet de lening aan de geldende leennormen. De adviseur concludeert dan ook dat de hypotheek zowel binnen de leennormen valt als financieel past bij de specifieke situatie van de klanten.

## Advies



De adviseur brengt alle relevante gegevens in kaart om vast te stellen of de woonlasten die de klant straks krijgt, passen bij de financiële positie. Op basis van het inkomen, de verplichtingen en de overige ingewonnen, relevante informatie beoordeelt de adviseur of de woonlasten passend zijn.

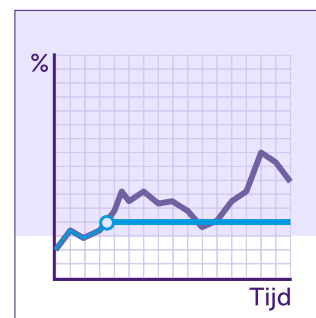
Het feit dat een lening binnen de Trhk-norm valt en naar de beoordeling van de kredietverstrekker verantwoord is, is namelijk niet automatisch voldoende om deze ook als passend te adviseren. Er kunnen omstandigheden zijn waarbij een bepaalde lening leidt tot onverantwoorde woonlasten. Dit kan zich bijvoorbeeld voordoen wanneer iemand een hoge levensstandaard heeft. Of wanneer de klant weliswaar niet binnen tien jaar van pensionering zit, maar wel duidelijk is dat er onvoldoende pensioeninkomen zal zijn om tegen die tijd de woonlasten te betalen. Juist van de adviseur wordt verwacht dat deze alert is op bijzondere omstandigheden en dit betreft in zijn advies.

De adviseur bespreekt het advies met de klant. Indien nodig staat de adviseur nog wel stil bij mogelijke risico's als de klant bijvoorbeeld niet in staat is om het uitgavenpatroon aan te passen. De adviseur wijst de klant in dat geval nadrukkelijk op de risico's van de hypotheek en de gevolgen voor de betaalbaarheid. De adviseur neemt hierover een passage op in het adviesrapport.

Er kunnen ook omstandigheden aanwezig zijn die maken dat het toch verantwoord is om een hogere hypotheek te adviseren dan de maximale leenruimte op basis van de Trhk. Enkel een uitleg zoals 'Klant heeft een goed toekomstperspectief' of 'Klant heeft behoorlijk eigen vermogen' is in zo'n geval niet voldoende. Hieruit blijkt namelijk niet of dit toekomstperspectief toereikend is of dat het eigen vermogen een overschrijding van de Trhk-normbedragen rechtvaardigt. De adviseur dient de bijzondere omstandigheid te concretiseren, bijvoorbeeld door het door te rekenen, om onderbouwd een uitspraak te kunnen doen of de bijzondere omstandigheid in het specifieke geval leidt tot passende hypotheeklasten.

## 5. Rentevastperiode

De keuze voor een rentevastperiode is voor klanten vaak een lastige afweging, waarbij ze moeten balanceren tussen lage maandlasten en zekerheid over hun vaste lasten op de lange termijn. De adviseur weet dat deze keuze niet op zichzelf staat: het is een samenspel van factoren zoals het risico op toekomstige rentestijgingen of rentedalingen, de persoonlijke en financiële situatie van de klant, en hun risicobereidheid. Juist omdat klanten deze afweging vaak als complex ervaren, is het essentieel dat de adviseur hen helpt om inzicht te krijgen in de gevolgen van hun keuze — zowel op korte als lange termijn. Een goed onderbouwd advies over de rentevastperiode draagt direct bij aan financiële rust en voorkomt verrassingen in de toekomst.



### Inventarisatie en analyse



Om na te gaan in welke mate de klant de risico's van een rentestijging of -daling wil en kan lopen, bespreekt de adviseur de doelstellingen van de klant ten aanzien van de hoogte van de maandlasten en welke zekerheid de klant hierover wenst.

Om de klant te helpen een goede afweging te maken, legt de adviseur uit wat de samenhang is tussen de looptijd van de rente en de hoogte van de maandlast, maar ook over de samenhang met de zekerheid over de hoogte van de toekomstige maandlasten en het risico op rentestijgingen, met name bij een variabele of korte rentevastperiode. Om duidelijk te maken welke gevolgen de keuze van een rentevastperiode heeft op de hoogte van de maandlasten, bespreekt de adviseur met de klant een aantal scenario's waarin de lasten bij verschillende rentevastperiodes met actuele rentetarieven zijn berekend.

Aan de hand van de uitleg voert de adviseur met de klant het gesprek over diens risicohouding en waar daadwerkelijk de voorkeur naar uit gaat. De adviseur betreft hierbij de informatie die eerder is ingewonnen over de financiële positie van de klant, diens persoonlijke omstandigheden en toekomstwensen.

#### Voorbeeld 6 (tegenstrijdigheid bij inventarisatie rentevastperiode)

Om de wensen van de klanten over de rentevastperiode te achterhalen, vraagt de adviseur hen een vragenlijst in te vullen. In de vragenlijst kunnen de klanten steeds uit een aantal standaardantwoorden kiezen. De klanten kruisen bij een vraag over de doelstelling aan dat zij de rente voor 5 jaar vast willen zetten. De klanten kruisen verder aan zo laag mogelijke maandlasten te willen. Echter geven de klanten bij een andere vraag over hun risicobereidheid aan, dat zij het liefst zoveel mogelijk zekerheid willen over hun maandlasten. De adviseur bespreekt deze tegenstrijdigheid en legt uit dat een korte rentevastperiode weliswaar lagere lasten oplevert in vergelijking met een langere rentevastperiode, maar meer onzekerheid over de toekomstige lasten met zich meebrengt. Om te achterhalen wat in dit geval voor de klanten zekerheid betekent, laat de adviseur zien wat de klantspecifieke gevolgen zouden zijn van een stijging van de rente (na afloop van de rentevastperiodes 5, 10 en 20 jaar) en vraagt de adviseur door bij klanten. Dan blijkt dat de klanten eigenlijk geen financiële tegenvallers willen en bereid zijn om meer geld aan hun hypotheeklasten uit te geven in ruil voor meer zekerheid.

De adviseur gaat aan de hand van de verschillende scenario's over looptijd en hoogte van de rente na wat het effect van de rentestijging is op de hypotheeklasten. Afhankelijk van de impact op de hypotheeklasten bespreekt de adviseur de gevolgen met de klant. Zo zal de adviseur bij een klant met een hoge LTI en een korte rentevastperiode hier dieper op in gaan. Bij de analyse betreft de adviseur de

financiële positie van de klant en de uiteindelijke voorkeur van de klant over de mate van zekerheid over de maandlasten. Afhankelijk van de uitkomsten van de analyse besteedt de adviseur meer of minder aandacht aan dit onderwerp in het gesprek met de klant en het uiteindelijke advies.

#### **Voorbeeld 7 (kan de klant de hypotheeklasten dragen bij renteherziening?)**

Tijdens het adviesgesprek heeft de hypotheekadviseur vastgesteld dat de klant (een starter op de woningmarkt) het renterisico wil spreiden. De klant geeft aan de wens te hebben om de helft van de hypotheek met een rentevastperiode korter dan vijf jaar af te sluiten. Uit het gesprek blijkt dat de klant zich bewust is van het risico dat de rente op korte termijn kan stijgen en dat de klant bereid is dat risico te dragen.

Omdat de klant op basis van het inkomen maximaal wil lenen, vindt de adviseur het belangrijk om te beoordelen of de klant dit risico ook daadwerkelijk kan dragen. De adviseur voert daarom een scenarioanalyse uit. Daarbij laat de adviseur zien wat het effect is van een stijgende rente op de maandlasten. De adviseur kiest ervoor om twee scenario's te laten zien: één waarbij de rente van het hypotheekdeel dat korter dan 5 jaar vaststaat, stijgt met 2% (procentpunt) en één waarbij de rente stijgt met 3% (procentpunt).

Op basis van deze berekeningen maakt de adviseur inzichtelijk of de maandlasten in beide situaties nog steeds betaalbaar zijn en bespreekt wat dit betekent voor de klant. De uitkomsten vormen de basis voor de adviseur voor het geven van het advies, zodat de klant een weloverwogen keuze kan maken over de rentevastperiode en de spreiding van het renterisico.

## **Advies**



De adviseur heeft zorgvuldig onderzocht in hoeverre de klant bereid en in staat is om (financiële) risico's te dragen, met name ten aanzien van mogelijke fluctuaties in de maandlasten als gevolg van rentewijzigingen. Daarbij is expliciet gekeken naar het risico op rentestijgingen, die kunnen leiden tot hogere maandlasten.

Op basis van de ingewonnen informatie brengt de adviseur een onderbouwd advies uit over de rentevastperiode. Dit advies is niet slechts een vertaling van de wens van de klant, maar een eigen afweging van wat financieel verantwoord en passend is binnen de context van de persoonlijke situatie, risicobereidheid en doelstellingen van de klant.

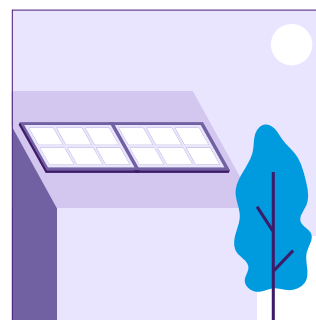
Indien de klant ervoor kiest om het advies niet op te volgen, zal de adviseur dit expliciet vastleggen in het dossier, inclusief de motieven van de klant en een toelichting op de afwijking van het advies. De adviseur zal de klant daarbij wijzen op de mogelijke risico's van een bepaalde keuze.

#### **Voorbeeld 8 (onderbouwing advies rentevastperiode)**

De adviseur licht aan twee starters zijn advies toe over de rentevastperiode en legt hen uit dat hij een rentevastperiode van 15 jaar adviseert. Samen zijn ze eerder tot de conclusie gekomen dat zekerheid over de hoogte van de maandlasten belangrijk is. Tegelijkertijd willen ze nu de vrijheid hebben om op vakantie te kunnen gaan en is er een kindwens voor over een paar jaar. De adviseur heeft voorgerekend dat ze de ruimte hebben om een hogere maandlast te betalen in ruil voor meer zekerheid. Ze hebben dan nog steeds ruimte om jaarlijks een verre reis te maken en voor eventueel gezinsuitbreiding. Tegelijkertijd schatten ze in dat ze ook niet langer dan 15 jaar in deze woning zullen blijven. De verschillende voorwaarden voor de verhuisregeling hebben ze ook hierbij besproken.

## 6. Verduurzaming

Het is belangrijk dat adviseurs het onderwerp verduurzaming bespreken in het adviestraject. Dit belang neemt toe wanneer voorzienbaar is dat de klant een woning met een lager energielabel (E, F of G) op het oog heeft. Door verduurzaming te integreren in het hypotheekadvies, helpt de adviseur zijn klant bij het maken van weloverwogen keuzes over de financiering van zijn woning en zijn financiële toekomst.



### Inventarisatie en analyse



In de eerste plaats bespreekt de adviseur het energielabel van de woning en wat dit betekent voor de maximale leenruimte. Ook bespreekt de adviseur welke invloed het energielabel kan hebben op de keuze voor een hypotheekproduct, bijvoorbeeld de mogelijkheid van een duurzaamheidskorting op het renteaanbod.

In de tweede plaats vraagt de adviseur naar de doelstellingen en wensen van de klant als het gaat om verduurzaming van de woning. De AFM verwacht echter niet van hypotheekadviseurs dat zij een expert op het gebied van energiebesparende maatregelen zijn. Het informeren van de klant over de verschillende verduurzamingsopties en de bespaarmogelijkheden met behulp van de informatiemiddelen die hiervoor beschikbaar zijn, is een mogelijkheid maar geen verplichting. De adviseur kan hier dus verwijzen naar bijvoorbeeld energiebespaaradviseurs. Niettemin kan de adviseur wanneer het gaat om een woning met een slechter energielabel wijzen op de gevolgen van mogelijk hoge energiekosten op de hoogte van de woonlasten en de betaalbaarheid en daarom verduurzaming suggereren zodat de energiekosten dalen. De adviseur kan zijn klanten vervolgens informeren over de verschillende mogelijkheden die er zijn om energiebesparende maatregelen te financieren en wat de voor- en nadelen van de verschillende financieringsmogelijkheden zijn. De in de Trhk genoemde energiebesparende voorzieningen worden door het Nibud jaarlijks doorgerekend om te beoordelen of het budgettair verstandig is om die investering te doen, ook met hypothecaire geleend geld.

In het geval van een aanvullend hypothecair krediet dat uitsluitend wordt aangewend voor de financiering van aangewezen energiebesparende voorzieningen in of aan de woning is een volledig advies niet in alle gevallen nodig. Onder bepaalde omstandigheden kan de adviseur bij de inventarisatie en analyse gebruik maken van informatie die eerder is ingewonnen. De AFM heeft voor deze situatie handvatten voor adviseur gepubliceerd.<sup>3</sup>

Van de adviseur wordt ook relevante kennis verwacht over de kans op funderingsschade in de omgeving. Zeker als er concrete signalen zijn, of risico's die bekend mogen worden geacht omdat deze in de omgeving waarin de adviseur actief is algemeen bekend zijn, is het van belang dat de adviseur in het financiële advies de financiering van schadeherstel voor zover redelijkerwijs mogelijk betreft. Het zal niet altijd mogelijk zijn om de klant een oplossing te bieden, maar de adviseur kan in die gevallen op zijn minst de klant bewust maken van het financiële risico dat de klant mogelijk loopt.

#### **Voorbeeld 9 (inventariseren funderingsproblematiek in oriëntatiefase)**

Tijdens een oriënterend gesprek met de adviseur geeft de klant aan dat hij van plan is een woning te zoeken in de regio. Voordat hij daadwerkelijk op zoek gaat, wil hij inzicht krijgen in zijn leencapaciteit. De adviseur benadrukt dat hij bij het bepalen van de leencapaciteit niet alleen kijkt naar het maximale

<sup>3</sup> Zie website AFM: [Advies op maat ook mogelijk voor aanvullende hypotheek duurzaamheidsmaatregelen](#)

bedrag dat een kredietaanbieder hem wil lenen, maar vooral om wat financieel verantwoord is in de persoonlijke situatie van de klant. Vervolgens wijst de adviseur, bekend met de lokale woningmarkt, de klant op een belangrijk aandachtspunt: in deze regio kan sprake zijn van verzakkingen als gevolg van daling van het grondwaterpeil. Dit kan leiden tot funderingsschade aan woningen.

De adviseur legt uit dat dergelijke risico's vaak niet verzekeraar zijn en dat herstelkosten aanzienlijk kunnen oplopen. Bovendien kan funderingsschade leiden tot waardedaling van de woning. Hij raadt de klant aan om vóór aankoop van een woning de staat van de fundering te laten beoordelen. Zo maakt hij de klant in ieder geval bewust van het mogelijke risico en helpt de klant om een weloverwogen keuze te maken.

## Advies



Als de klant inderdaad bepaalde wensen voor verduurzaming van de woning heeft, neemt de adviseur deze wensen mee in zijn advisering over de hypotheekproducten en de financiering van de energiebesparende voorzieningen (EBV's) zodat de klant een goede afweging kan maken over de verduurzaming van de woning.

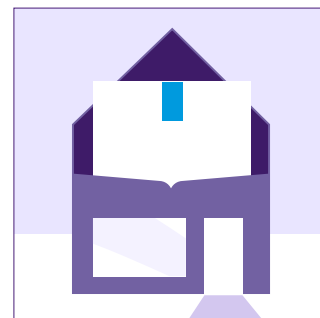
### Voorbeeld 10 (advies over verduurzaming)

De adviseur brengt tijdens het eerste gesprek het onderwerp verduurzaming ter sprake en wijst de klanten erop dat het energielabel van de woning invloed heeft op hun maximale leenruimte en dat afhankelijk van het energielabel extra leenruimte beschikbaar is voor het treffen van energiebesparende voorzieningen.

Bij een volgend gesprek nadat de klanten een huis hebben gekocht, vraagt de adviseur naar hun wensen en doelstellingen op het gebied van verduurzaming. Klanten geven aan dat zij graag willen investeren in verduurzaming, mede vanwege de stijgende energiekosten en het comfort, maar nog niet weten welke maatregel ze willen nemen om te verduurzamen. De adviseur benadrukt dat hij geen energie-expert is, maar wel kan helpen bij het inzichtelijk maken van de financiële mogelijkheden en gevolgen. De adviseur bespreekt de verschillende financieringsmogelijkheden.

Op basis van hun wensen adviseert hij een hypotheek met een Energie Bespaar Budget (EBB) van €15.000 voor verduurzaming. De adviseur legt de wens van klanten om te verduurzamen vast, net als de overwegingen die hebben geleid tot zijn advies voor het specifieke hypotheekproduct. Voor de invulling van de wens tot verduurzamen verwijst hij naar een energieadviseur.

## 7. Fiscaliteit



Fiscale regelingen, zoals de eigenwoningregeling, zijn van invloed op de betaalbaarheid van de hypotheek. Tegelijkertijd kan de fiscale situatie bij klanten met een hypotheekverleden complex zijn. De deskundigheid van de adviseur is daarbij van grote waarde om tot een passend en verantwoord advies te komen. Het niet of onjuist meenemen van fiscale factoren kan er immers toe leiden dat een (deel van de) hypotheekschuld van box 1 naar box 3 verhuist en het recht op hypotheekrenteaftrek (gedeeltelijk) komt te vervallen. Dit kan leiden tot een onverantwoorde woonlast.

De fiscale uitgangspositie van starters en doorstromers kunnen sterk verschillen. Dit gedeelte van de leidraad richt zich vooral op doorstromers, dus klanten met een hypotheekverleden, maar ook voor starters blijven fiscale regelingen natuurlijk relevant.

### Inventarisatie en analyse



De adviseur stelt in de eerste plaats vast wat het hypotheekverleden is van de klant. De adviseur vraagt hiervoor relevante documenten op en controleert of deze informatie volledig en actueel is. Hierbij kan de adviseur denken aan verschillende bronnen, zoals het meest recente hypotheekoverzicht van de kredietaanbieder, belastingaangiften, ingebrachte schenkingen en/of erfenissen, ongelijke inbreng, draagplichtovereenkomst(en), etc.<sup>4</sup> De adviseur vraagt indien nodig verder door naar eerdere kredietaanbieders, looptijden en aflossingen van eerdere hypotheek en opbouwproducten.<sup>5</sup>

Het is belangrijk dat de adviseur zich voldoende inspant om het fiscale verleden te achterhalen en geen genoegen neemt met een eerste reactie van een klant die aangeeft het niet allemaal meer te weten. Niettemin kan het voorkomen dat ondanks alle inspanningen van de adviseur (en de klant) het fiscale verleden niet volledig te achterhalen is, bijvoorbeeld door ontbrekende documenten of een overstap naar een nieuwe adviseur. In dat geval zal de adviseur vastleggen welke aannames worden gedaan en de klant duidelijk informeren over de mogelijke fiscale gevolgen en risico's van die aannames en over de uiteindelijke keuzes, als deze niet exact te berekenen zijn.

Daarnaast bespreekt de adviseur met de klant hoe de fiscale aspecten de netto maandlasten beïnvloeden. De adviseur licht toe wat de gevolgen zijn van de gekozen hypotheekvorm in de vorm van een bruto/netto maandlasten overzicht.

Op basis van de ingewonnen informatie zal de adviseur de eigenwoningschuld en eigenwoningreserve berekenen en beoordelen welke delen van de lening fiscaal kwalificeren in box 1 voor hypotheekrenteaftrek. Hierbij houdt de adviseur rekening met (fiscale) overgangsregimes en de fiscale gevolgen. Denk hierbij aan het beëindigen of voortzetten van opbouwproducten. Uit de inventarisatie zal blijken wat uiteindelijk het beste aansluit bij de situatie van de klant, bijvoorbeeld de wettelijke regeling, het overgangsrecht of een draagplichtovereenkomst. De adviseur maakt voor zover noodzakelijk verschillende scenario's inzichtelijk voor de klant.

<sup>4</sup> De genoemde documenten zijn niet limitatief. Andere documenten kunnen ook passend zijn en volstaan, afhankelijk per situatie.

<sup>5</sup> Opbouwproducten zoals een kapitaalverzekering eigen woning (KEW), spaarrekening eigen woning (SEW) of een beleggingsrecht eigen woning (BEW).

### **Voorbeeld 11 (fiscaal verleden moeilijk te achterhalen)**

Tijdens een inventarisatiegesprek vraagt de adviseur naar het hypotheekverleden van de twee klanten. Een van de klanten (hierna: klant 1) geeft aan bijna drie jaar geleden een koopwoning met hypotheek te hebben gehad. Klant 1 weet nog voor welke waarde de woning destijds is gekocht, maar niet precies in welk jaar dat was, bij welke kredietaanbieder de hypotheek is afgesloten en welke hypotheekadviseur daarbij betrokken was. De ex-partner van klant 1 regelde namelijk de financiën en verzorgde de (gezamenlijke) belastingaangiften inkomstenbelasting en zij hebben geen contact meer na de echtscheiding. De ex-partner heeft nog een paar maanden langer in de koopwoning gewoond, waardoor het overgangsmoment in eerste instantie onduidelijk is.

Klant 1 heeft na de verkoop van de eigen woning twee jaar gehuurd samen met de andere klant (hierna: klant 2) en hebben zij de wens om samen een nieuwe woning te kopen.

Klant 2 geeft ook aan een hypotheekverleden te hebben en is direct na verkoop van de oude woning gaan samenwonen in de huurwoning met klant 1. Klant 2 weet ook niet meer precies wanneer de oude hypotheek is afgesloten.

De adviseur vraagt door naar het fiscale verleden van klant 1 en informeert of er nog oude belastingaangiften of definitieve aanslagen inkomstenbelasting beschikbaar zijn. Klant 1 geeft aan deze gegevens niet te hebben bewaard en weet niet waar deze gegevens zijn te raadplegen, gezien de ex-partner van deze klant alle administratie- en belastingzaken regelde. Ook vraagt de adviseur naar het laatste hypotheekoverzicht, maar dit is niet meer aanwezig om diezelfde reden. Klant 1 heeft via MijnOverheid inzicht verkregen in het woonverleden. Daaruit blijkt dat deze klant zeven jaar op dat adres heeft gewoond. Ook heeft klant 1 via de Belastingdienst oude aangiften en aanslagen inkomstenbelasting geraadpleegd, waaruit blijkt dat destijds niet het hele hypotheekbedrag aan de eigen woning is besteed en niet de volledige hoofdsom in aanmerking kwam voor hypotheekrenteaftrek.

Klant 2 heeft contact gehad met de kredietaanbieder, waaruit blijkt dat deze klant al tien jaar hypotheekrenteaftrek heeft benut.

Na alle inspanningen van zowel de adviseur als de klanten en het raadplegen van verschillende bronnen, lijkt het beeld nu scherp te zijn. De adviseur kan daardoor een passend advies schrijven en rekening houden met de fiscale regelingen.

## Advies



Door het fiscale verleden in kaart te brengen en de juiste fiscale berekeningen en uitgangspunten te hanteren, kan de adviseur tot een passend advies komen. De adviseur zal op basis van de ingewonnen situatie een advies geven welke hypotheekconstructie het beste aansluit bij de persoonlijke en financiële situatie van de klant.

Indien het ondanks voldoende inspanningen van de adviseur niet mogelijk blijkt om het volledige fiscale verleden te reconstrueren, hanteert de adviseur waar nodig prudente aannames, legt de adviseur deze aannames en de bijbehorende onzekerheden duidelijk vast en bespreekt deze met de klant. Indien noodzakelijk, bijvoorbeeld bij complexe situaties, kan extern fiscaal advies worden ingewonnen door de klant of de adviseur zelf.

De adviseur legt de gegevens vast in het adviesrapport en zorgt ervoor dat deze een duidelijke rol spelen in het uiteindelijke advies dat aan de klant wordt gegeven. Het is daarmee voor de klant duidelijk wat de fiscale gevolgen zijn van het advies. Bovendien is een goede vastlegging van belang, zodat een (nieuwe) adviseur in de toekomst verdergaat met de juiste uitgangspunten en voor een mogelijke onderbouwing richting de Belastingdienst.

## 8. Het hypotheekproduct

Voor klanten is het erg lastig om het productaanbod van kredietaanbieders met elkaar te vergelijken. Ook als de klant kiest voor een adviseur die uitsluitend adviseert over eigen producten zal het voor de klant lastig zijn om de producten van de aanbieder met elkaar te vergelijken. De verschillen in rentepercentages en productvoorwaarden maken het tot een complexe keuze. Ook hier kan de adviseur de toegevoegde waarde van zijn deskundigheid laten zien.



De adviseur helpt de klant inzicht te krijgen in de verschillen tussen de hypotheekproducten, waarbij niet alleen naar de rente wordt gekeken, maar ook naar productvoorwaarden die relevant zijn voor de persoonlijke situatie van de klant. Door deze soms complexe informatie op een heldere en begrijpelijke manier toe te lichten en zorgvuldig te adviseren, zorgt de adviseur ervoor dat de klant goed begrijpt wat de gevolgen zijn van bepaalde keuzes in de praktijk.

### Inventarisatie en analyse



Mede op basis van de kennis en ervaring van de klant zal de adviseur uitleg geven over de mogelijkheden die de klant heeft als het gaat om verschillende productkenmerken en -voorwaarden. De adviseur zal hierbij moeten onderzoeken wat voor de klant belangrijke onderwerpen zijn. De adviseur kijkt bijvoorbeeld naar voorwaarden die gelden voor de hypotheekofferte. Wanneer de passeerdatum ver in de toekomst ligt, legt de adviseur bijvoorbeeld uit dat de rente bij een aanbieder weliswaar hoger is, maar dat bij die aanbieder de offerterente van de klant ook daalt wanneer de rente daalt. De adviseur bespreekt of de klant een hogere rente wil betalen om dit risico af te dekken.

Ook bespreekt de adviseur de voorwaarden die gedurende de looptijd van de hypotheek voor de klant relevant kunnen zijn. Heeft de klant al een inschatting gemaakt van de verwachte woonduur en is de meeneemregeling in dat kader mogelijk relevant? Of verwacht de klant sneller af te lossen en is het belangrijk dat de hypotheekrente automatisch mee daalt?

#### Voorbeeld 12 (keuze hypotheekproduct onderbouwen)

De klant komt bij de hypotheekadviseur met een duidelijk doel; de financiering voor de aankoop van een woning. De klant geeft echter aan dat de overdracht pas over acht maanden is. De huidige woning staat al te koop en de klant verwacht een flinke overwaarde. Tijdens het gesprek vertelt de klant in de toekomst extra te willen aflossen, omdat er een erfenis wordt verwacht. Verder wil de klant zekerheid over de maandlasten, maar ook flexibiliteit om te verhuizen als de klant van werk verandert. Omdat de passeerdatum pas over 8 maanden is, vraagt de adviseur door of de klant wil meeprofiteren met een dalende rente. De klant kan dan kiezen voor dagrente, maar deze rentes liggen wel vaak iets hoger dan offerterentes. Om te zorgen dat de klant een goede afweging kan maken, maakt de adviseur inzichtelijk wat de meerkosten van een dergelijke keuze zijn en welk mogelijk voordeel dit kan opleveren. De klant geeft aan dan graag te willen profiteren van een mogelijk dalende rente. Ook blijkt dat de klant mogelijk een overbruggingskrediet nodig heeft, indien de huidige woning niet verkocht is voordat de overdracht van de nieuwe woning plaatsvindt.

De adviseur gaat aan de slag en selecteert voor de klant verschillende kredietaanbieders die passen bij deze wensen: ruime vergoedingsvrije aflossing, een goede verhuisregeling, een gunstige regeling voor overbruggingskrediet, lage kosten voor bereidstellingsprovisie en een rente die mee daalt. De adviseur

vergelijkt de aanbieders niet alleen op rente, maar ook op voorwaarden. Eén aanbieder heeft de laagste rente, maar rekent hoge kosten voor bereidstellingsprovisie, biedt geen verhuisregeling en de rente daalt niet mee als de marktrente daalt. Bij deze kredietaanbieder mag 10% boetevrij worden afgelost. Een tweede aanbieder heeft een iets hogere rente, maar de rente daalt wel mee als de marktrente daalt. Verder biedt deze aanbieder een verhuisregeling en een lange periode waarin de rente kosteloos wordt vastgehouden. De adviseur laat zien dat bij deze kredietaanbieder het ook is toegestaan om boetevrij af te lossen uit eigen middelen. De derde kredietaanbieder is ook flexibel met aflossen, maar heeft minder goede voorwaarden voor het overbruggingskrediet.

In het advies legt de adviseur helder uit waarom wordt gekozen voor de tweede aanbieder: “Deze hypotheek sluit het beste aan bij uw situatie. U profiteert als de rente mee daalt tot de overdracht, u kunt later bij verhuizen de rente meenemen als dat gunstig is, en u heeft voldoende ruimte om extra af te lossen wanneer uw financiële situatie verandert. De rente is iets hoger dan bij de goedkoopste aanbieder, maar de voorwaarden geven u veel meer rust en flexibiliteit.”

De klant begrijpt het advies en waardeert dat de keuze niet alleen op rente is gebaseerd, maar op haar persoonlijke doelen en omstandigheden.

Aan de hand van de voorkeuren van de klant, laat de adviseur aan de klant zien wat de gevolgen zijn van de verschillende keuzes die de klant kan maken. De adviseur betreft hierbij de informatie die eerder is ingewonnen over de financiële positie van de klant, diens persoonlijke omstandigheden en toekomstwensen.

Om duidelijk te maken welke gevolgen de keuze voor een specifiek hypotheekproduct heeft, laat de adviseur de relevante verschillen zien. De adviseur vergelijkt hierbij ook de hypotheekproducten op relevante criteria en niet alleen op rentepercentages. Sommige hypotheekproducten bieden bijvoorbeeld meer flexibiliteit, zoals boetevrij aflossen, meeneemregelingen bij verhuizing, of mogelijkheden tot rentemiddeling. De adviseur bespreekt hoe bepaalde voorwaarden van invloed kunnen zijn op toekomstige woonwensen of veranderingen in de financiële situatie.

## Advies



De adviseur zal op basis van de inventarisatie en de analyse van voor de klant relevante voorwaarden een passend advies geven over het hypotheekproduct bij de (geadviseerde) kredietaanbieder. Omdat dit advies als het ware het sluitstuk is, gaat de adviseur na of er ten opzichte van eerdere onderwerpen geen tegenstrijdigheden zijn en het advies in zijn geheel passend is en aansluit bij de financiële positie, doelstellingen en risicobereidheid van de klant. Daarbij motiveert de adviseur aan de klant waarom het advies passend is. De adviseur geeft hierbij aan welke overwegingen en voorwaarden daarbij doorslaggevend zijn en hoe de productvoorwaarden aansluiten bij de besproken wensen en doelstellingen van de klant. Ook geeft de adviseur aan indien bepaalde wensen niet in het hypotheekproduct zitten. De adviseur legt het onderbouwde advies vast in het adviesrapport.

De adviseur zal controleren of de klant het advies begrijpt en of dit aansluit bij zijn voorkeuren. Indien nodig zal de adviseur alternatieven bespreken en toelichten waarom deze minder goed aansluiten bij de situatie van de klant. Het advies is niet hetzelfde als de wens van de klant, maar de eigen afweging van de adviseur over wat passend is bij de situatie van zijn klant.

## 9. Life events



Gedurende de looptijd van de hypotheek kunnen zich situaties voordoen die van invloed zijn op de betaalbaarheid van de hypotheek. Een aantal situaties zijn voorzienbaar zoals pensionering. De adviseur betreft dit, indien nodig, bij het advies zoals benoemd in het hoofdstuk over verantwoorde woonlasten. Andere gebeurtenissen zijn niet of minder voorzienbaar, zoals overlijden, arbeidsongeschiktheid of werkloosheid. Deze *life events* kunnen de financiële situatie van de klant fundamenteel veranderen. Het is daarom van groot belang dat de adviseur dit actief met de klant bespreekt.

Om hier een goed advies over uit te kunnen brengen, moet de adviseur nagaan wat de gevolgen voor de betaalbaarheid van de hypotheek zijn als één van deze situaties zich voordoet. De adviseur zal de klant helpen om deze risico's te begrijpen en waar nodig de klant helpen om de gevolgen van deze risico's te beperken. Het is belangrijk dat de adviseur vaststelt dat de klant zich bewust is van de risico's voor de betaalbaarheid van een hypothecair krediet, ook bij calamiteiten zoals overlijden, werkloosheid of arbeidsongeschiktheid, en dat de adviseur waar nodig passende oplossingen adviseert.

### Inventarisatie en analyse



Om tot een passend advies over risico's te komen, moet de adviseur niet alleen inzicht krijgen welk risico de klant wil lopen, maar ook in het financiële risico dat de klant *kan* lopen. De adviseur heeft daarvoor eerder al informatie ingewonnen over de (werkelijke) financiële positie van de klant, zijn persoonlijke omstandigheden en toekomstwensen.

Het is belangrijk dat de adviseur, voor zover dat nog niet eerder is gedaan, ook informatie inwint over bestaande voorzieningen die tot uitkering komen bij overlijden, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid. Het gaat hier om sociale voorzieningen vanuit de overheid, werkgeversvoorzieningen en voorzieningen die de klant zelf heeft getroffen (zoals verzekeringen). De adviseur moet zich verdiepen in de kenmerken van die voorzieningen: voor welke termijn lopen ze en welke bedragen komen beschikbaar op en tot welk moment?

Om ook inzicht te krijgen in het financiële risico dat de klant *wil* lopen gaat de adviseur na of de klant de risico's en de gevolgen daarvan begrijpt. Waar relevant legt de adviseur uit wat de gevolgen van dit soort gebeurtenissen kunnen zijn en welke voorzieningen de klant op die momenten heeft. De adviseur inventariseert hoe de klant tegenover een financieel risico door overlijden, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid staat. Wil de klant deze risico's afdekken en hiervoor premie betalen?

Wanneer de klant aangeeft een bepaald risico te willen lopen, heeft de adviseur een zelfstandige plicht om een afweging te maken of de klant het risico ook *kan* lopen. De adviseur doet dit door aan de hand van verschillende scenario's het inkomen in geval van de calamiteit te berekenen en hierbij de al bestaande voorzieningen, zoals nabestaandenpensioen en de wettelijke regelingen, in de analyse mee te nemen. Ook neemt de adviseur, voor zover van toepassing, de verzekerde bedragen van afgesloten risicoverzekeringen mee. Het is belangrijk dat de adviseur de voorzieningen klantspecifiek bekijkt en niet uitgaat van een algemeen uitgangspunt. Aan de hand van de berekeningen bespreekt de adviseur de impact van de verschillende calamiteiten met de klant. De adviseur laat hierbij zien of de klant zelf in staat is om het eventuele risico op te vangen of dat het tekort alleen opgevangen kan worden door het afsluiten van een risicoverzekering. Heeft de klant de financiële middelen om tijdelijk een inkomensterugval te overbruggen? Kan de klant bij een calamiteit van de partner eventueel meer of

minder gaan werken? Wat is de impact als de klant arbeidsongeschikt wordt, ondernemer is en geen voorzieningen heeft? Heeft de klant wel voldoende financiële ruimte om een eventuele wachttijd (de periode totdat de verzekering daadwerkelijk tot uitkering komt) te kunnen overbruggen? De adviseur kijkt niet alleen wat verantwoord is, maar betreft in de analyse ook wat de klant in zo'n geval wenselijk vindt.

### **Voorbeeld 13 (is het realistisch om je levensstijl aan te passen?)**

Tijdens de algemene beeldvorming komt naar voren dat de alleenstaande klant bereid is om financiële onzekerheid te accepteren. De klant geeft aan de eigen levensstijl eenvoudig te kunnen aanpassen als de situatie daarom vraagt, en spreekt een duidelijke voorkeur uit om geen aanvullende verzekeringen af te sluiten voor risico's zoals arbeidsongeschiktheid.

Echter, in de verdiepende gesprekken blijkt dat de klant beperkte kennis heeft van de daadwerkelijke financiële gevolgen van arbeidsongeschiktheid. Dit vormt voor de adviseur aanleiding om uitgebreider stil te staan bij dit risico. De adviseur bespreekt niet alleen de mogelijke consequenties van arbeidsongeschiktheid, maar onderzoekt ook samen met de klant in hoeverre het realistisch is om de levensstijl daadwerkelijk aan te passen onder dergelijke omstandigheden.

Om het inzicht te vergroten, laat de adviseur zien wat het verlies aan inkomen concreet betekent voor de maandelijkse woonlasten. Daarbij wordt besproken wat de klant naar verwachting nodig heeft om rond te komen in een situatie van langdurige arbeidsongeschiktheid. De adviseur vraagt door op de wensen en verwachtingen van de klant in dit scenario, en stelt vast wat de risicobereidheid is ten aanzien van dit specifieke risico.

Door deze aanpak ontstaat een zorgvuldig onderbouwde inventarisatie, waarin het uiteindelijke advies niet alleen is gebaseerd op het financiële risico dat de klant loopt, maar ook op diens persoonlijke voorkeuren, doelstellingen en risicobereidheid.

## **Advies**



De adviseur gebruikt alle verzamelde informatie om tot een passend advies te komen; de risicobereidheid van de klant, de doelstellingen, de financiële situatie, de hoogte van de bestaande voorzieningen en wat het financiële tekort zou zijn als één van de risico's zich voordoet. En de adviseur neemt mee in hoeverre de klant bereid is aanpassingen te doen aan bijvoorbeeld het uitgavenpatroon om de woonlasten te kunnen betalen.

De adviseur zal inzichtelijk maken wat voor de klant de beste oplossing is om een eventueel tekort op te vangen. Dit kan betekenen dat de adviseur aanraadt om het risico af te dekken en een risicoverzekering af te sluiten.

Als met de klant is afgesproken dat ook advies over risicoverzekeringen onderdeel is van het adviestraject, zal de adviseur ook advies geven over een passende risicoverzekering. De adviseur licht de onderbouwing voor de geadviseerde risicoverzekering en het verzekerd bedrag duidelijk toe evenals de aansluiting hiervan op de financiële positie, doelstellingen en risicobereidheid van de klant. Als de klant anders dan het advies de wens heeft geen risicoverzekering af te sluiten, is het belangrijk dat de adviseur zijn verantwoordelijkheid neemt. Wijs de klant dan duidelijk op de mogelijke consequenties en jouw andersluidende advies. Neem dit ook, inclusief de motivatie van de klant om af te wijken, op in het adviesrapport. Soms geeft de klant aan dat hij het advies in overweging neemt maar de beslissing om een risicoverzekering af te sluiten uitstelt. Een goede praktijk is dan om na verloop van enige tijd de klant na te bellen en te informeren of de klant al actie heeft ondernomen.

Ook wanneer is afgesproken om niet over verzekeringen te adviseren, is het belangrijk dat de adviseur zijn verantwoordelijkheid neemt als uit de berekeningen blijkt dat de klant de inkomensrisico's

(inkomensterugval) niet kan dragen. Wijs de klant dan duidelijk op de consequenties en verwijs actief door. Ook in dit geval is het een goede praktijk om na verloop van tijd de klant na te bellen en te informeren of de klant al actie heeft ondernomen.

#### **Voorbeeld 14 (klant neemt advies over overlijdensrisico niet over)**

Uit de analyse van de adviseur blijkt dat bij overlijden van één van de partners de bestaande voorzieningen onvoldoende zijn. Hij rekent voor wat ze tekortkomen en laat zien dat de huidige voorzieningen onvoldoende zijn om de gewenste netto maandlasten te dekken. De adviseur legt uit dat de achtergebleven partner in dat geval de woonlasten niet meer kan betalen. Samen komen ze tot de conclusie dat zelfs als de andere partner meer zou gaan werken, het onwaarschijnlijk is dat het tekort kan worden opgevuld. Hierdoor zal naar verwachting de achtergebleven partner gedwongen de woning moeten verlaten en verkopen. De adviseur adviseert daarom om een overlijdensrisicoverzekering af te sluiten. De klanten geven aan dat ze bereid zijn dat risico te lopen; de partner die dan achterblijft, vindt het niet erg om in dat geval kleiner te gaan wonen.

De adviseur houdt klanten voor of dit wel een reële oplossing is gezien de krappe huizenmarkt en wijst hen op het risico van een restschuld; hij laat met enkele berekeningen zien dat het niet realistisch is dat de achtergebleven partner de lasten van een passende vervolgwoning kan dragen. De adviseur adviseert toch om een verzekering te sluiten gelet op de financiële situatie en wijst op de hoogte van de maandelijkse verzekeringspremie. Klanten blijven echter bij hun voorkeur om het risico niet af te dekken. De adviseur legt deze afwijking van het advies vast in het dossier, inclusief de motivatie van de klanten. Wel heeft de adviseur klanten gevraagd om hier nogmaals goed over na te denken en aangegeven dat hij over één maand contact zal opnemen om het onderwerp opnieuw te bespreken. Bij dat contactmoment zal worden besproken of de klant nog steeds het risico wil lopen, of dat rustig nadenken tot andere inzichten heeft geleid.

## **Relatiebeëindiging**

Relatiebeëindiging vormt in de praktijk een belangrijke oorzaak van financiële zorgen bij lopende hypotheek. Hoewel partners bij het kopen van een huis begrijpelijkerwijs niet denken aan relatiebeëindiging, is het toch belangrijk dat de adviseur anticipeert op de mogelijke gevolgen van de beëindiging van een relatie en dit bespreekt.

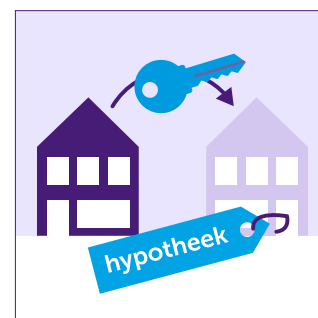
Bij de inventarisatie vormt de adviseur zich een beeld van de relatievorm en de onderlinge afspraken die de partners met elkaar hebben gemaakt; zijn ze gehuwd of geregistreerd partners? Hebben ze een samenlevingsovereenkomst of helemaal geen afspraken vastgelegd? Zijn er kinderen of is er een kindervens? Wat is de beoogde eigendomsverhouding en de gewenste lastenverdeling?

In diens advies bespreekt de adviseur de scenario's bij relatiebeëindiging en wijst de adviseur de klanten in ieder geval in algemene zin op de risico's, en waar relevant klantspecifiek. Zo zijn zij zich bewust van het risico dat één van beide partners niet in de woning kan blijven wonen en van de mogelijke financiële gevolgen voor ieder van de partners als de woning moet worden verkocht. In het geval van een financiële afhankelijkheid van de ene partner ten opzichte van de andere partner wijst de adviseur op de mogelijke financiële gevolgen en vergewist zich er van dat beide partners – en in het bijzonder de partner met de laagste inkomsten - begrijpen wat voor hen persoonlijk de gevolgen zijn.

Het is belangrijk dat de adviseur deze financiële risico's bespreekt en vastlegt, zodat klanten van deze risico's op de hoogte zijn. Het is een goede praktijk als de adviseur beide partners aanmoedigt om financiële afspraken vast te leggen bij een notaris, zoals samenlevingscontracten en testamenten, als ze dit nog niet hebben gedaan. Of aanmoedigen om het pensioen op orde te brengen door te zorgen dat hun partner bekend is bij het pensioenfonds.

## 10. Oversluiten

In dit hoofdstuk verstaan we onder oversluiten zowel het geven van advies over vervroegd openbreken van het rentecontract (het voortijdig overzetten van de oude rente naar de nieuwe rente), als het vervroegd algeheel aflossen van de oude hypotheek en gelijktijdig afsluiten van een nieuwe.



Hoewel oversluiten vaak wordt gezien als een technische wijziging kan het in de praktijk grote impact hebben. De adviseur is daarom bij uitstek degene die kan nagaan of oversluiten daadwerkelijk in het belang van de klant is. Het is dus een nieuw adviesmoment, waarbij het adviestraject voor zover dit redelijkerwijs relevant is, opnieuw wordt doorlopen en waar de adviseur ook indien nodig nagaat wat de betaalbaarheid is van de hypotheek als bepaalde events zich voordoen zoals bijvoorbeeld arbeidsongeschiktheid.

### Inventarisatie en analyse



De adviseur stelt vast wat het doel is van de klant. Er kunnen namelijk verschillende redenen zijn om over te gaan tot oversluiten van de hypotheek. Bijvoorbeeld omdat de klant lagere maandlasten wenst. Of de klant wil voor langere periode de zekerheid van een lagere rente. Ook is het mogelijk dat de klant wil weten of de huidige hypotheek nog bij hem past, bijvoorbeeld omdat de klant wil onderzoeken of de hypotheekschuld van zijn aflossingsvrije hypotheek kan worden verlaagd met het oog op het toekomstig pensioeninkomen.

De adviseur wint verdere klantinformatie (zoals financiële positie en risicobereidheid) in voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor het kunnen adviseren over het oversluiten van de hypotheek. Indien de klant voor het oversluiten van zijn hypotheek naar zijn oorspronkelijke adviseur gaat, zal gelden dat naarmate het langer geleden is dat de klant de oorspronkelijke hypotheek heeft afgesloten, de kans groter is dat de situatie van de klant is veranderd en de adviseur bepaalde informatie opnieuw zal inwinnen om goed te kunnen inventariseren. Indien dit minder dan vijf jaar geleden is, stelt de adviseur in ieder geval de checkvraag of er relevante wijzigingen in de klantsituatie zijn. Zo bepaalt de adviseur op basis van zijn professionele beoordeling of er aanleiding is om relevante informatie opnieuw in te winnen zodat voor het advies van een actueel klantbeeld wordt uitgegaan. Als dit meer dan vijf jaar geleden is, zal het niet voor de hand liggen dat nog gebruik kan worden gemaakt van informatie uit het vorige adviestraject. Naast de informatie over financiële positie en risicobereidheid zal de adviseur de relevante informatie over de huidige hypotheek en eventuele opbouwproducten in kaart brengen. Ook zal de adviseur inventariseren wat de kosten zijn om de hypotheek over te sluiten.

Aan de hand van de ingewonnen informatie, analyseert de adviseur wat de beste optie is om de hypotheek over te sluiten. Hiervoor kijkt de adviseur naar de mogelijkheid om de nieuwe hypotheek bij de huidige kredietaanbieder af te sluiten en betreft de adviseur ook andere kredietaanbieders.<sup>6</sup>

Het is belangrijk dat de adviseur bij zijn analyse de kosten voor oversluiten betreft. Zo zal de adviseur ook de kosten van het oversluiten naar een andere kredietaanbieder mee moeten nemen (bijvoorbeeld notariskosten). Ook bekijkt de adviseur wat het verschil is in kosten en baten ten opzichte van het oversluiten bij de huidige kredietaanbieder.

<sup>6</sup> Het laatste geldt niet wanneer het duidelijk is voor de klant dat de adviseur maar over één aanbieder adviseert.

De adviseur informeert de klant helder over alle voor- en nadelen van het oversluiten. Ook informeert de adviseur de klant over eventuele fiscale gevolgen van het oversluiten en verwijst de klant bij eventuele vragen waar nodig naar een fiscalist. Bijvoorbeeld als de klant de kosten wil meefinancieren in de nieuwe hypotheek. Daarnaast moeten de gevolgen voor verbonden producten en wijzigingen in de aflosvorm duidelijk worden uitgelegd, zodat de klant precies weet wat dit betekent voor zijn toekomstige lasten. Als bijvoorbeeld de aflossingsvrije hypotheek wordt omgezet naar een annuïtaire hypotheek, zal de adviseur aandacht besteden aan de vraag of de nieuwe hypotheek passend is bij de financiële positie van de klant.

Om een goede afweging te kunnen maken tussen het (financiële) voordeel van het oversluiten en de kosten die hieraan zijn verbonden, maakt de adviseur een berekening van de terugverdiendtijd. Als van aflosvorm wordt gewijzigd, zal de adviseur in de analyse ook beoordelen in hoeverre de voordelen van het oversluiten naar een andere aflosvorm zwaarder wegen dan eventuele kosten die de klant maakt. Als de klant als doelstelling van het oversluiten niet zozeer ‘lagere maandlasten’ heeft, maar bijvoorbeeld ‘verlagen bestaande hypotheek’, moet de adviseur nog steeds over de financiële consequenties van het oversluiten informeren. Dit kan de adviseur bijvoorbeeld doen door een vergelijking te laten zien van de bruto lasten. De adviseur zorgt dat de uitkomsten van de analyse en de overwegingen voor het advies duidelijk uit het adviesrapport blijken.

#### **Voorbeeld 15 (oversluiten)**

De klant meldt zich bij de adviseur met de vraag of oversluiten nu voordelig kan zijn gezien de dalende rente.

Tijdens het gesprek vraagt de adviseur naar de doelstelling van de klant; is het verlagen van maandlasten het belangrijkste of zijn er nog andere financiële zaken waar de adviseur rekening mee moet houden? De klant geeft aan vooral lagere lasten te willen, maar ook rust te zoeken richting zijn pensioen. De adviseur bespreekt de kosten die gepaard gaan met oversluiten, zoals notariskosten, taxatiekosten en een eventuele vergoeding voor vervroegde aflossing. De adviseur maakt inzichtelijk wat deze kosten betekenen voor het totale financiële plaatje en laat zien wat de maandlasten zijn als de hypotheek in de huidige vorm wordt overgesloten en de kosten worden meegefinancierd.

De adviseur wijst de klant erop dat deze op dit moment nog een deels aflossingsvrije hypotheek heeft. De adviseur legt uit dat het oversluiten naar een nieuwe aflossingsvrije hypotheek nu lagere maandlasten oplevert, maar dat de klant op einddatum als de klant met pensioen is, het aflossingsvrije deel wel moet aflossen. Als dat niet lukt met eigen middelen, zal herfinanciering nodig zijn. De geldverstrekker beoordeelt dan opnieuw of de lening betaalbaar is op basis van het pensioeninkomen. De adviseur laat aan de klant zien dat het pensioeninkomen volgens de meest recente opgave niet voldoende is om in aanmerking te komen voor herfinanciering.

De adviseur toont daarom ook een alternatief en stelt voor om een deel van de aflossingsvrije hypotheek om te zetten naar een annuïtair deel, zodat de klant nu al begint met aflossen. Hoewel dit leidt tot hogere maandlasten en een stijging van de netto lasten gedurende de looptijd, draagt het bij aan het verlagen van de hypotheekschuld. De adviseur geeft aan dat op basis van de financiële situatie van de klant, de omzetting nog steeds voor verantwoorde maandlasten zorgt. Door nu af te lossen, vergroot de klant de kans dat de hypotheek op latere leeftijd wél geherfinancierd kan worden. Dit biedt meer financiële rust richting de pensioenfase, waarin het inkomen van de klant lager is. Tot slot geeft de adviseur aan dat het oversluiten fiscale consequenties met zich mee kan brengen.

## Advies



De adviseur heeft op basis van een uitgebreide inventarisatie en analyse beoordeeld of oversluiten van de bestaande hypotheek passend is bij de situatie van de klant. Daarbij is aflosvorm en de voorwaarden van de huidige geldverstrekker. Ook zijn de financiële positie, gekeken naar de huidige hypotheekconstructie, de resterende looptijd, de actuele rente, de risicobereidheid en toekomstplannen van de klant meegenomen in de afweging.

De adviseur zal het advies onderbouwd toelichten aan de klant. Hierbij zal niet alleen de financiële vergelijking centraal staan, maar ook de bredere context. Zo wordt uitgelegd waarom het advies passend is bij de klantsituatie; bijvoorbeeld omdat de hypotheek hiermee ook in de toekomst betaalbaar blijft.

De adviseur bespreekt het advies met de klant. Daarnaast legt de adviseur vast hoe het advies tot stand is gekomen.